

HER&MUS  
HERITAGE MUSEOGRAPHY

**MONOGRAFÍAS**

# **Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y patrimonio**

## Accessibility, inclusion and design for all in museums and heritage

**ANTONIO ESPINOSA RUIZ | CARMINA BONMATÍ LLEDÓ**

*Recepción del artículo: 2-9-2015. Aceptación de su publicación: 10-10-2015*  
HER&MUS 16 [VOLUMEN VII, NÚMERO 1], OCTUBRE-NOVIEMBRE 2015, PP. 11-20



# Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y patrimonio

## Accessibility, inclusion and design for all in museums and heritage

**ANTONIO ESPINOSA RUIZ | CARMINA BONMATÍ LLEDÓ**

Antonio Espinosa Ruiz. Director de Vilamuseu (Red de Museos y Monumentos de Villajoyosa)  
antonio.espinosa@villajoyosa.com

Carmina Bonmatí Lledó. Técnica de museos y exposiciones de Vilamuseu  
carmina.bonmati@villajoyosa.com

Recepción del artículo: 2-9-2015. Aceptación de su publicación: 10-10-2015

**RESUMEN.** En este artículo hacemos un repaso a los criterios que deben guiar una nueva «museografía para todas las personas», basada en los principios del diseño universal.

**PALABRAS CLAVE:** accesibilidad, inclusión, museos, patrimonio, diseño universal.

**ABSTRACT.** In this article we review the criteria that should guide a new «museology for all», based on the principles of universal design.

**KEYWORDS:** accessibility, inclusion, museums, heritage, universal design.

Nós, seres humanos, só somos iguais na imensa diversidade que representamos.

Dorina NOWILL

«Un museo accesible es para una minoría. Si lo haces, estás perjudicando a la población que no tiene una discapacidad», nos dijo un buen amigo —buen museólogo y buena gente— cuando le contamos la intención de aplicar el diseño universal al proyecto Vilamuseu. Y es que la museología es una disciplina compleja, y es fácil percibir un nuevo planteamiento inclusivo como una complicación más y como un gasto añadido. ¿Una minoría? Si nos atenemos a la Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (INE, 2008) y otras fuentes de los últimos años,<sup>1</sup> podemos manejar unas cifras bá-

sicas que, a día de hoy, nos hablan de un 8,5 % de personas con discapacidad legalmente reconocible en España. Pero podríamos añadir un 19 % de personas que simultáneamente tienen una circunstancia temporal discapacitante; un 1 % de mujeres embarazadas y un 12 % de la población mayor de 65 años que no tiene una discapacidad oficial (el 70 % de este colectivo), pero que es más sensible a los esfuerzos y a la fatiga museística.

mos en este artículo nos remitimos al reciente *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*, que los autores hemos coordinado (ESPINOSA y BONMATÍ, 2013). También siguen siendo de obligada consulta las publicaciones coordinadas por Pedro LAVADO (Fondation de France-ICOM, Ministerio de Cultura y ONCE, 1994; Lavado (ed.), 1997; entre otras) y Begoña CONSUEGRA (2002), que son quienes han abierto camino en España a la museología inclusiva, y es justo que lo reconozcamos aquí.

<sup>1</sup> Para más detalles sobre todos los aspectos que repasa-

Con todo ello, nos situamos en un 40 % de la población. La Design for All Foundation lo expresa así: «El diseño para todos es fundamental para el 10 %, necesario para el 40 % y confortable para el 100 % de la población»; porque efectivamente (y aquí está la respuesta al comentario de nuestro amigo, con el que empezábamos este artículo) lo que en un museo es bueno para personas con discapacidad es aún mejor, más cómodo, usable y educativo para todas las demás. Si necesitamos argumentos de gestor podemos preguntarnos: ¿Qué empresa renunciaría alegremente a un 40 % de sus posibles clientes? Solo en Europa hay aproximadamente doscientos millones de potenciales turistas con alguna discapacidad.

Este 40 %, francamente, no se puede calificar de «minoría»; pero podríamos añadir un 15,8 % de personas con obesidad; un 14 % de menores de catorce años, que pueden tener una menor capacidad de acceso a los contenidos del museo por su altura, sus conocimientos o por la psicología propia de su edad; un 3 % de personas adultas de estatura muy baja y otro tanto de estatura muy alta; los padres de menores de cinco años (estos suponen un 5 % de la población), que deben transportarlos en silla o en brazos, o darles de mamar o cambiarles el pañal, o simplemente conseguir que de alguna manera disfruten la visita. No sumaremos sin más estos grupos al 40 % anterior, porque una diferente casuística puede concurrir en la misma persona (así, una de estatura alta puede a la vez tener obesidad y tener un bebé); pero está claro que estamos muy por encima del 50 %. Y aún no hemos hablado de personas de cultura, idioma o raza diferente a la mayoritaria, o en riesgo de exclusión social (como las que cumplen prisión, por poner un ejemplo).

Entonces, ¿qué es la «normalidad»? Como afirma el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 de España, la diversidad es la norma y no la excepción de la dimensión humana. Y si vamos más allá, veremos que a los familiares y amigos de las personas de los grupos que hemos mencionado también les afecta la falta de accesibilidad. Vaya por delante que en los museos hay que evitar el trato especial, que también es discriminación: así, un espacio solo destinado a personas con dis-

capacidad (como los antiguos «gabinetes tiflológicos») puede ser accesible, pero no es inclusivo. Los recursos accesibles deben estar integrados en el discurso museográfico y ser usables y útiles para todas las personas. Creemos que hay tres fases básicas en el proceso de contagio de la museología inclusiva: la primera es, normalmente, de prevención, rechazo o incluso fastidio. Vendría a equivaler a la reacción que te produce una vacuna. «¡Vaya! ¿También tengo que aplicar esto?», te preguntas, y te dices que si no es suficiente ya con todos los problemas de conservación, de permisos, de transporte, de iluminación, de plazos, de protocolo... «Sí, algún día lo aplicaré», te prometes, y lo pones en cuarentena.

Hay una segunda fase. Comienza con tu primera acción inclusiva. Puede venir impulsada por un motivo personal (por ejemplo, tienes un familiar con una discapacidad), por imitación de otro museo, por la necesidad de estar a la moda (otros hacen estas cosas, ¿no me puedo quedar atrás!), por denuncia o presión social (bendita presión, si lo que busca es la justicia en el acceso al patrimonio) o por nada en particular, únicamente porque comienzas a contagiarte. Sea cual sea el detonante, te ves manteniendo tu primera reunión con una asociación de personas con discapacidad, pidiéndoles asesoramiento (y patrocinio). Te encuentras ante el primer texto en braille de tu museo o de una exposición, o buscando soluciones a esos puntos donde se rompe la cadena de la accesibilidad física, o buscando alguna pieza que se pueda tocar. El resultado te produce satisfacción, claro que sí; pero tu primer roce serio con la bibliografía sobre accesibilidad te ha clavado una espina: descubres que es un campo vasto, que no es suficiente con las rampas y el braille.

La museología inclusiva es un derecho de todas las personas, es justa, es rentable social y económicamente, fortalece la imagen de calidad y prestigio de nuestra institución y refuerza su valoración social (argumentos útiles si necesitamos utilizar un discurso de gestión), y es competitiva, porque se adapta al presente y, sobre todo, al futuro (tengamos en cuenta el envejecimiento progresivo de la población europea).

Por si estos argumentos no fueran suficientes, hemos dejado para el final uno de los más importantes: supone una nueva y poderosa motivación para todo el equipo; en los casos más agudos de contagio llegará a convertirse en un orgullo, en una seña de identidad compartida por todo el personal. Así que, ¿por qué no nos olvidamos de aquellos porcentajes, y procuramos atender las necesidades y aprovechar las capacidades de todas las personas? Pero ¿es más cara la museografía inclusiva? La respuesta correcta es: ¿Es relevante esa pregunta? Hablamos de un derecho: la ausencia de accesibilidad no puede tener una justificación económica. No obstante, podemos afirmar que no es sensiblemente más cara: en fase de diseño es elegir entre estructuras o mobiliario que sean accesibles o no. Las barreras no existen, las creamos cuando diseñamos (ya sea arquitectura o museografía); es cuando nos vemos obligados a adaptar un edificio o una museografía ya ejecutados cuando vienen los sobrecostos. Te proponemos un simple ejercicio de memoria: ¿En qué se nos ha ido el dinero (cuando lo había) en los museos y exposiciones nuevos? ¿En accesibilidad? No es lo mismo «nueva museología» y «museología nueva». Se suponía que los vientos de la nueva museología nos habían hecho superar el fetichismo, pasando el protagonismo del objeto al sujeto. Pero sostenemos que el protagonismo, las más de las veces (y especialmente en los grandes museos) ha pasado al sujeto como cantidad, como una búsqueda de récords de visitantes, y las estadísticas se convierten así en un indicador fundamental de éxito. ¿De éxito de qué? Hemos perseguido la excelencia, la calidad, en las obras expuestas, en las instalaciones, en el catálogo; pero no tanto en el acceso físico y cognitivo y en la calidad de la experiencia del visitante considerado como persona.

Si entramos a hablar de textos demasiado largos o escritos por expertos para expertos, entraríamos en el campo de la interpretación (¡otro contagio que tanta falta hace en nuestros museos!), aunque aquí hay un terreno común con la accesibilidad cognitiva y la llamada «lectura fácil». La falta de conocimiento previo también es un tipo de discapacidad, que impide que gente no especialista entienda lo que le contamos: la com-

prensión es un requisito del aprovechamiento cultural, y por tanto de la rentabilidad social de nuestros museos. Estamos hartos de leer y hablar de estas cosas, pero ¿las aplicamos? Podemos también hablar de la discapacidad emocional que provocamos cuando transmitimos solamente la piel de las cosas, la superficie, su apariencia, al describir lo que se ve y obviar lo que subyace en el patrimonio: la gente, el contexto, el alma, los tabúes, las tradiciones, las ansias de cambio, tantas realidades universales que tan fácilmente conectarían con la vida cotidiana, con la experiencia personal del visitante, o mejor dicho, de los diferentes visitantes. Si no tiene nada que ver con ellos, no les interesará. Es así de simple.

En interpretación del patrimonio utilizamos principios como la «relevancia al individuo» (véase como obras de referencia: Tilden, 1957 (2006) y Morales, 1998), pero podríamos mejor decir «a todos los individuos», conectando con los postulados de la museología crítica. No podemos apreciar lo que, de alguna forma, no entendemos y queremos. Si no ayudamos al público a hacerlo un poco suyo, no dejará de acudir a los museos por consumismo cultural. Puede que a muchos museólogos con eso les baste, siempre que redunde en unas buenas cifras de visitantes; pero a los que creemos en la función social de los museos, ni siquiera nos tranquiliza: más bien nos inquieta. Podemos hacer un museo nuevo, muy estético (la estética es necesaria en la museografía: lo que no lo es lo rechazamos; pero no estoy hablando de soluciones caras o baratas, sino estéticas: si usamos fotocopias, que sean de calidad). Continúo: un museo estético, decía, y tecnológico, y grandioso, con un contenedor fastuoso, obra de un estudio arquitectónico famoso, que alberga obras maestras. Eso, por sí solo, sin accesibilidad, inclusión e interpretación, no es «nueva museología» en su sentido amplio, sino «museología nueva»: un bello expositor que no deja de ser un museo del siglo XIX vestido con ropas del siglo XXI. Y, probablemente, es una oportunidad perdida de contribuir a una sociedad más culta, más justa, más libre, más participativa, más consciente del valor educativo del patrimonio, más crítica, más democrática, más capaz de jugar in-

telectualmente con los testimonios materiales e inmateriales de su pasado y de su presente, más capaz de diseñar su propio futuro. La museología social no es algo propio de los museos pequeños, es una voluntad que se puede aplicar al mayor museo del mundo. Solo es necesaria, además, una dosis suficiente de creatividad, de formación y, sobre todo, de empatía. Los museos nuevos son como robots, los nuevos museos tienen alma.

Esa es la clave: la empatía. Necesitamos profesionales de la museología capaces de ponerse en el lugar de sus visitantes: lo demás vendrá solo. Parafraseando a san Agustín, «ama y haz lo que quieras». Y es precisamente esa palabra en la que Freeman Tilden, el «padre» de la interpretación, lo resume todo: el «amor» (Tilden, 1957 (2006): 138-143).<sup>2</sup> La pasión por lo que subyace a la cultura que conservamos, investigamos y divulgamos; pero también la capacidad de ponerse en el lugar de cada uno de los visitantes y usuarios de nuestro museo. «Ponte en su lugar y haz lo que quieras», podríamos decir. De ese modo, diseñaremos una vitrina y saldrá accesible; elegiremos una tipografía y resultará un macrotipo legible; redactaremos un texto y cualquier persona lo comprenderá fácilmente y disfrutará de su contenido.

Esa la tercera fase del contagio. Da igual cuál sea el motivo que nos llevó a la segunda: por lo común, trabajar por museos sociales, volcados a todas las personas, marca carácter, engancha; y, a partir de este momento, todo se reduce a ponerte en lugar de cualquier persona visitante. La «museología nueva» ha fracasado en la transmisión efectiva del conocimiento porque ha olvidado la capacidad comprensiva y los intereses de los hipotéticos destinatarios, es decir, de toda la sociedad; como ha fracasado casi siempre en la aplicación del diseño universal en la museografía, de forma que cualquier cosa destinada al público no lo estaba a todos los públicos. La inclusión es, to-

davía, una asignatura pendiente de la mayoría de los museos. Y aún hemos oído que la «museografía accesible es antiestética». Hay a quienes todavía se les eriza el vello de pensar en aumentar el tamaño de los textos de las cartelas. ¡Hasta ahí podíamos llegar! De hecho, los textos serán el último bastión del minimalismo museológico mal entendido. Y no hablemos de poner franjas tacto-visuales que «afeen» nuestros pavimentos... Pero ¿no «fueron» antiestéticos el impresionismo o el cubismo? La museografía accesible necesita luz y macrotipos: hagámosla evolucionar hacia una nueva estética accesible. Vemos más belleza en un mostrador accesible para todas las personas que en otro que no lo es, lo diseñe quien lo diseñe.

Hemos hablado de «diseño universal» (*universal design*, en adelante DU), un concepto nacido en Estados Unidos en 1989. Se entiende como «el diseño de productos y entornos de manera que sean utilizables y comprensibles por todas las personas, en la mayor medida posible, sin la necesidad de una adaptación o un diseño especializado».<sup>3</sup> La definición le viene al dedo a una auténtica «nueva museología», que si de verdad lo es, si de verdad pasa el acento del objeto al sujeto, debe hacerlo con todos los sujetos, debe ser una «museología para todas las personas». Nosotros insistimos en la importancia de un término que suele ir de la mano del concepto DU: la usabilidad (*usability*) o facilidad de uso, muy especialmente en los recursos y dispositivos tecnológicos de la museografía. También se ha extendido, especialmente en Reino Unido y algunos países anglosajones, el concepto «diseño inclusivo», que incide en el adjetivo «razonable». Y en consonancia con este matiz podemos decir que la accesibilidad en un museo no es «todo o nada», es un proceso en el que iremos dando pasos (mayores o menores) en la medida de nuestras posibilidades. Es importante aprovechar las oportunidades: una nueva exposición temporal o la reforma de una parte de la permanente pueden ser ocasiones de oro para aplicar parámetros de DU, incluso para convencer si es necesario, a quienes tengan la responsabilidad técnica y política, de la necesidad y las ven-

<sup>2</sup> Joan Sibina insiste también en esta idea en su artículo de próxima aparición en el número 9-10 de la revista *museos.es*, editada por la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.

<sup>3</sup> <<http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/>>.

tajas de hacerlo. Quizá sea la ocasión para contagiarlos a ellos también: si es así, dejemos que se apropien de la idea, que la hagan suya, y tendremos más opciones de agigantar futuros pasos.

En fin, en Europa se ha extendido desde 1995 el llamado «diseño para todas las personas» (*design for all*), que hace hincapié no solo en el resultado final, sino también en la gestión, el mantenimiento y el ofrecimiento de una información actualizada, detallada y veraz a todos los públicos: será importante, por ejemplo, hacer constar en nuestros canales de comunicación (físicos y cibernéticos) que nuestras rampas tienen tal o cual porcentaje de pendiente, o que usamos lectura fácil o una tipografía accesible, o que disponemos de sala de lactancia... La cuestión del mantenimiento se simplifica si hacemos instalaciones para todas las personas: por ejemplo, si disponemos de un gran montacargas para mover grupos con sillas de ruedas, o al menos un ascensor mejor que una plataforma o una silla salvaescaleras. Algo que usamos todos nos afecta a todos, y por lo tanto notaremos una mayor presión social para que funcione correctamente. No obstante, las ayudas técnicas (o soluciones accesibles exclusivas de determinados colectivos, como el braille para muchas personas ciegas, por poner un ejemplo) merecen la misma atención en cuanto a su mantenimiento, para lo cual será imprescindible suplir la presión social por la dedicación de un responsable de accesibilidad e inclusión, y convertir estos criterios en un eje transversal de la planificación museística, que se apliquen a cualquier instalación, actividad o programa.

Tan importante como la museografía inclusiva es la atención al público, y en ella es fundamental, en primer lugar, utilizar un lenguaje no discriminatorio. En la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) (OMS, 1980) se introdujo un punto de vista más social, que veía la discapacidad no como el deterioro respecto a un estándar, sino en positivo, en términos de diversidad, de «participación». Este nuevo punto de vista puso el acento en que un diseño accesible, la atención personal inclusiva o las ayudas técnicas eran facilitadores de esa participación, mientras que su ausencia (un escalón sin alternativa, una

maqueta no táctil, una actitud xenófoba o prejuiciosa, etc.) la inhibía, constituía una «barrera». El propio CIF desterró el término «minusvalía» (*handicap*), sustituyéndolo por el de «persona con discapacidad» (*disabled people*), en la actualidad comúnmente aceptado y utilizado (aunque la terminología también evoluciona).

No entraremos aquí en el marco legal y normativo,<sup>4</sup> en el que desde luego hay que mantenerse al día. Sí queremos insistir en un concepto extremadamente importante: la «cadena de la accesibilidad», en la que cualquier eslabón roto puede dar al traste con una experiencia museística o patrimonial: desde el transporte público hasta la puerta del museo (hagamos lo imposible para que sea la misma puerta para todo el mundo), los recorridos interiores (tanto verticales como horizontales, la señalética, el *way-finding*...), los servicios (mostradores, aseos, taquillas...) y toda la museografía (alturas medias, huecos de mobiliario, tipografía accesible, selección de originales y reproducciones táctiles, maquetas...), etc.

En esta cadena es igualmente importante la información actualizada y detallada, tanto la escrita (folletos, pantallas, prensa...) como la personal (recepción, oficinas de turismo...) y en línea (web, redes sociales...). Es, por ello, crucial que esta información fluya adecuada y continuamente, y que esté en posesión tanto de las personas específicamente dedicadas a distribuirla como del resto del personal (no nos olvidemos de los becarios o voluntarios, del personal de limpieza o seguridad, de las empresas contratadas para una obra o reforma...). Todo el mundo debe ser capaz de orientar a una persona. No pueden suceder episodios como la prohibición de amamantar a un bebé en cualquier lugar del museo, de entrar a un perro de acompañamiento o de usar un bastón blanco. Y estas consideraciones nos llevan hasta los siete principios del DU que de-

<sup>4</sup> Para ello remitimos, de nuevo, al *Manual de accesibilidad e inclusión* que recientemente hemos coordinado (ESPINOSA y BONMATÍ, 2013, en este caso el capítulo 3). En esta misma publicación se pueden encontrar referencias a múltiples recursos en línea que permiten acceder a novedades legislativas, bibliográficas o museográficas.

ben regir cualquier museografía: igualdad de uso (fácil de usar por todas las personas), flexibilidad de uso, uso simple e intuitivo, información fácil de percibir, tolerante a errores (debe minimizar accidentes), escaso esfuerzo físico, y de dimensiones y ubicación apropiadas.

La *Charte d'accueil des personnes handicapées dans les équipements culturels* (Commission nationale Culture et Handicap, Francia, 2006) (Jourdy y Sophys-Veret, 2007) establece los aspectos relacionados con la participación de la que hablábamos más arriba en los equipamientos culturales (adaptado por nosotros en estas líneas para los museos): desplazarse, identificar, explorar y comprender el espacio, acceder a las instalaciones, acceso y usabilidad (de la museografía, en nuestro caso), comunicarse y participar, descansar, satisfacer las necesidades fisiológicas básicas, estar y sentirse seguro, uso y disfrute del museo en condiciones de comodidad.

Dentro de la corriente europea Design for All se redactó el European Concept for Accessibility (ECA) (<www.eca.lu>; Aragall et alii, 2008), que propone que un entorno, producto o servicio accesible debe ser respetuoso con la diversidad de usuarios (no discriminatorio), seguro (diseñado para no suponer un riesgo), saludable, funcional, comprensible (con información clara y orientadora y una distribución espacial coherente y funcional) y estético (lo que favorece su aceptación por todas las personas).

Todos los parámetros y aspectos que hemos mencionado en los párrafos anteriores deben servirnos de faro, de guión en cualquier programa o proyecto museístico. De hecho, accesibilidad e inclusión deben constituir un eje transversal de todo el plan museológico, y es conveniente la redacción de un programa específico dentro del mismo. Ante todo, es necesario conocer la diversidad humana, y especialmente los diferentes tipos de discapacidad, para darse cuenta de las necesidades y soluciones específicas para cada colectivo: de otra forma, nos resultará difícil ponernos en su lugar. Básicamente, según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF 2001), las discapacidades se organizan en tres bloques: en primer lugar es-

tán las discapacidades motrices (frecuentemente llamadas «físicas», incluyen la parálisis cerebral) y orgánicas (de los órganos internos, como los sistemas cardiovascular, respiratorio o metabólico), ambas especialmente sensibles a la fatiga museística. En segundo lugar tenemos las discapacidades sensoriales (especialmente visuales y auditivas, por ser los museos ambientes predominantemente audiovisuales), en las que hay que tener en cuenta tanto a las personas sordas «oralistas» como a la llamada «comunidad sorda», con sus diferentes necesidades; así como a las personas con ceguera total y las que tienen algún resto visual, o a las que tienen discromatopsia, que necesitan diferentes recursos (entre los que no debemos olvidar la importancia de que nuestros museos tengan suficiente luz o macrotipos, por ejemplo). En tercer lugar, podemos destacar las discapacidades mentales, colectivos con ciertas singularidades para los que son es muy importantes la orientación y el *wayfinding*, la sensación de seguridad o el trato personal inclusivo. La comunicación aumentativa a través de pictogramas puede ayudar a las personas con discapacidad intelectual a leer los mensajes que les transmite el museo.<sup>5</sup>

Aún podemos añadir la discapacidad cultural por falta de un conocimiento previo de la materia o de conocimiento de las claves de una determinada cultura. Aquí debemos introducir el concepto «interculturalidad». Una discusión recurrente en la accesibilidad e inclusión a los museos es (cada vez más) la rentabilidad comunicativa de los recursos tradicionales, tanto físicos (maquetas, reproducciones, braille, macrotipos, etc.) como personales (guías especializados en interpretación personal para personas con discapacidad, por ejemplo visual o auditiva), frente a la de los recursos que brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Creemos que ambos son necesarios en una sociedad cada

<sup>5</sup> De todas estas discapacidades y sus necesidades para que se produzca también hacia ellos la comunicación efectiva de los mensajes del museo tratamos en detalle en el manual citado más arriba (ESPINOSA y BONMATÍ, 2013), por lo que no vamos a extendernos aquí.



vez más tecnológica (Espinosa y Bonmatí, 2013: 183 y ss.), pero queremos defender que los primeros deben en cualquier caso estar presentes, no solo porque no podemos obviar la brecha digital (especialmente en las personas mayores), sino también porque continúan estando operativos cuando la corriente eléctrica, la batería, el hardware, el software o la señal Wi-Fi nos fallan. Las TIC, bien concebidas y desarrolladas según criterios de diseño universal, son una revolución, pero no podemos caer en el espejismo de creer que son la panacea. Más aún: la mejor guía multimedia (ya sea un dispositivo físico como una tablet, o bien una app para smartphone, por ejemplo) es mala cuando es compleja de usar o le introducimos contenidos que no son inclusivos: por ejemplo, textos demasiado largos con tecnicismos. Y debemos llamar la atención sobre la versatilidad de un medio interpretativo frecuentemente suplantado por la tecnología: los guías, las personas, que pueden ser la mejor garantía de una experiencia interactiva de calidad, aunque no se «inauguren».

No nos olvidemos nunca de la llamada «lectura fácil», un recurso fundamental de accesibilidad cognitiva para absolutamente todas las personas: bien decía Freeman Tilden que «es señal de inteligencia innata por parte de cualquier persona no abarrotar su mente con cosas indigestas». De hecho, en el nivel general de información, tanto en el museo como en paneles interpretativos en exterior, en Vilamuseu usamos técnicas de lectura fácil para todos los textos, y reservamos otros medios para ofrecer niveles más especializados (así los catálogos impresos o en línea). No podemos dejar de mencionar, en la línea de la responsabilidad social de los museos, las perspectivas de género, de edad, de familia, etc.; o la acción dirigida a personas en riesgo de exclusión social, como las que cumplen condena en prisión o mantienen largas estancias hospitalarias por una lesión o enfermedad.

Pero inclusión también es participación ciudadana, a través del voluntariado del museo, por ejemplo. No es este el sitio de explicar su necesidad e importancia: solo diremos que es necesario en primer lugar que el museo posea una plan-

tilla adecuada a sus necesidades para que el voluntariado no suponga una forma de suplantar a los profesionales; y en segundo lugar para que el personal del museo no se vea desbordado por la necesaria atención que requieren estas personas, para favorecer la comunicación y optimizar el rendimiento de sus acciones, lo que redundará en la satisfacción de ellos mismos. En fase de diseño (ojalá que «universal») es necesario un planteamiento holístico del proyecto arquitectónico y museográfico; un trabajo en equipo de conservadores y profesionales de la arquitectura, el diseño y la museografía, en el que hay que aparcarse los egos.

Los pliegos de condiciones de la licitación y los proyectos museográficos de algunos equipamientos recientes tienen criterios de accesibilidad que luego no se reconocen en el montaje. Y aquí la culpa no es solo del estudio de arquitectura o de la empresa de museografía: de algún modo, también es de la dirección y los conservadores, que no han sabido dirigir la ejecución. Por eso insistimos tanto en la necesidad de que nos formemos en accesibilidad, de modo que seamos interlocutores con capacidad de resolver dudas sobrevenidas, de orientar y exigir cuando toque; y en la necesidad de dejarnos asesorar por expertos y de consultar la opinión de los usuarios, que pueden ayudarnos en la evaluación, ya sea de diseño, formativa o remediadora. El asociacionismo de las personas con discapacidad y sus familias es uno de los más desarrollados e importantes del mundo; contactar con estas entidades a diferentes escalas (local, regional, nacional e incluso internacional) debe ser una de las prioridades de la política inclusiva del museo.

Todo lo anterior es especialmente importante por cuanto la falta de una reglamentación específica sobre accesibilidad al patrimonio natural y cultural con carácter sancionador deja su aplicación en España a la buena voluntad de los responsables de cada institución. Necesitamos museos más usables, en los que la gente se sienta cómoda, en los que el halo sagrado de nuestros fetiches se vea deconstruido y transformado en comprensión, funcionalidad y disfrute, en los que las personas se vean identificadas con su pasado y

sean capaces de proyectarlo hacia un futuro mejor. Desde aquí hacemos, por último, un llamamiento a quienes tengan la potestad de premiar las buenas prácticas, para convertirlas en modelos inspiradores. Premiemos, pues, la excelencia; reconozcamos el mérito y usemos la crítica constructiva con aquellas acciones y montajes que hayan tenido en cuenta la accesibilidad y la inclusión; y, eso sí, seamos muy duros con los que ni lo intentan.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAGALL, FRANCESC, PETER NEUMANN Y SILVIO SAGRAMOLA (2008): *European Concept for Accessibility for Administrations*, Luxemburgo: European Concept for Accesibility Network.
- CONSUEGRA CANO, BEGOÑA (2002): *El acceso al patrimonio histórico de las personas ciegas y deficientes visuales*, Madrid: ONCE.
- ESPINOSA RUIZ, ANTONIO Y CARMINA BONMATÍ LLEDÓ (EDS.) (2013): *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*, Gijón: Trea.
- FONDATION DE FRANCE-ICOM, MINISTERIO DE CULTURA Y ONCE (1994): *Museos abiertos a todos los sentidos*, 1.ª ed., Madrid (coordinación de la trad. y la ed. al español por Pedro Lavado Paradinas).
- JOURDY, DOMINIQUE Y SANDRINE SOPHYS-VERET (COORDS.) (2007): *Culture et handicap. Guide pratique de l'accessibilité*, Francia: Ministère de la Culture et de la Communication. [en línea]. <[www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf](http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf)>. [Consulta: 10/12/2011.]
- LAVADO PARADINAS, PEDRO (ED.) (1997): *Un museo para todos*, Santa Cruz de Tenerife: SINPROMI.
- MORALES MIRANDA, JORGE (1998): *Guía práctica para la interpretación del patrimonio*, Sevilla: Junta de Andalucía.
- TILDEN, FREEMAN (2006): *La interpretación de nuestro patrimonio*, Sevilla: Asociación para la Interpretación del Patrimonio (ed. original: *Interpreting our Heritage*, The University of North Carolina Press, 1957).